

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teoretis.....	14
2.1.1 Kepuasan Konsumen	14
2.1.3 Kualitas Makanan	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34

3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Variabel Penelitian.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6.1 Observasi	37
3.6.2 Wawancara	38
3.6.3 Kuesioner (Angket).....	38
3.7 Instrumen Penelitian.....	39
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas	41
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.2 Regresi Linier Berganda	43
3.8.3 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Profil Rumah Makan Nurmala Baru.....	46
4.2 Identifikasi Responden	46
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.3.1 Kualitas Makanan (X1).....	48
4.3.2 Kualitas Pelayanan (X2)	48
4.3.3 Kepuasan Konsumen (Y).....	50
4.4 Analisis Data Penelitian.....	51
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	51

4.4.2 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.3 Regresi Linear Berganda	59
4.4.4 Uji Hipotesis	61
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.5.1 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen	65
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.5.3 Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	67
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74